

20 ปี โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน) จากอดีต...สู่ปัจจุบัน

พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศรีสกุล เจริญศรี รองผู้บังคับการ กองยุทธศาสตร์

สถานีตำรวจ เป็น “จุดยุทธศาสตร์สำคัญ” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งต้องสัมผัสใกล้ชิดและให้บริการประชาชนในพื้นที่โดยตรง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจ จะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ เป็นสำคัญ หากสถานีตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย อำนวยความยุติธรรม และบริการประชาชน ในฐานะ “ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” ได้ตามหลักธรรมาภิบาล จะทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ รวมถึงมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทยด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของสถานีตำรวจ จึงได้กำหนดให้มีการดำเนินการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน) มาโดยตลอด นับตั้งแต่ยุคกรมตำรวจจนถึงปัจจุบัน รวม 20 ปีแล้ว

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 1 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2541-2544) : มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อประชาชนและกิจกรรมตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด

จุดเริ่มต้นที่ชัดเจนของ “โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน)” ในยุคของ พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก อธิบดีกรมตำรวจ ได้ประกาศใช้นโยบายเน้นหนัก เป็นทิศทางในการบริหารงานของกรมตำรวจ ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2540 (กรมตำรวจ, 2540) โดยเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน กระจายทรัพยากรทางการบริหารไปยังสถานีตำรวจให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ประกอบกับในช่วงการปฏิรูประบบราชการไทย พ.ศ.2540 รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบงานตำรวจเป็นอย่างมาก จึงมีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหารงานและการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ มี พลตำรวจเอก พรศักดิ์ ตูรณวิบูลย์ รองอธิบดีกรมตำรวจ (ฝ่ายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม) เป็นประธาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้าง องค์กรกำลัง และการจัดการทั่วไปของสถานีตำรวจ รวมทั้งศึกษาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งต่อมา ได้มีคำสั่ง กรมตำรวจ ที่ 119/2541 ลงวันที่ 29 มกราคม 2541 เรื่องให้ปฏิบัติตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน) โดยมีจุดเน้นในการให้บริการประชาชน 3 ประการ คือ 1) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ 2) มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริการประชาชน 3) เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการบริหารและจัดการทั่วไป 2.ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3.ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4.ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร 5.ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน 6.ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสิ่งแวดล้อม และ 7.ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) สำหรับสถานีตำรวจขึ้นเป็นครั้งแรก ทั้งนี้ ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี พ.ศ.2541 ได้มีพระราชกฤษฎีกา โอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2541 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ.2541 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2541 เป็นต้นไป

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ในปี พ.ศ. 2544 ผลการประเมินพบว่า โครงการฯ นี้เป็นโครงการฯ ที่ดี สามารถกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับ และทุกภารกิจของสถานีตำรวจให้ความร่วมมือในการวางแผน การดำเนินการ และการประเมินผล เพื่อให้สถานีตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม พบว่าโครงการฯ ดังกล่าว ยังมีปัญหาในหลายด้าน อาทิ หน่วยงานระดับกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัดบางแห่ง ไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงขาดการติดตามประเมินผลโครงการฯ อย่างจริงจัง คณะทำงานติดตามประเมินผลโครงการฯ ระดับกองบังคับการหรือตำรวจภูธรจังหวัด ยังขาดความรู้ความเข้าใจถึงแนวความคิดของการดำเนินการตามโครงการฯ ที่ถูกต้อง เกณฑ์มาตรฐานการกำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน รวมทั้งการให้คะแนนยังไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้คณะทำงานตรวจติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ อาจมีความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกันได้

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2545-2549) : มุ่งเน้นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวและการพัฒนาทางกายภาพ

ในปี พ.ศ.2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการไทย โดย มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดให้ข้าราชการจะต้องปฏิบัติราชการโดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตั้งคณะกรรมการศึกษาเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 – 2549) โดยนำหลักการบริหารราชการแนวใหม่ และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนา ได้กำหนดทิศทางและปรับกลยุทธ์การทำงานของสถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติหลัก ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และให้บริการประชาชนทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เน้นการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One stop Service) เน้นการปลูกจิตสำนึกข้าราชการตำรวจให้มีทัศนคติและจิตวิญญาณในการให้บริการต่อประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และมีจรรยาบรรณยึดมั่นตามอุดมคติตำรวจ โดยได้มีการปรับปรุงกิจกรรมหลักและแนวทางปฏิบัติ ให้มีความกระชับขึ้น จากเดิมโครงการฯ ในระยะที่ 1 ซึ่งมีจำนวน 7 ด้าน ลดเหลือจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 โดยนำเรื่องการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดร้อยละที่เพิ่มขึ้นของสถานีตำรวจ (หน่วยงานระดับ Front Office) ที่มีการปฏิบัติงานและมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาตรฐาน และ ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน Front Office

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการฯ ระยะที่ 2 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ผลการประเมิน พบว่า สถานีตำรวจส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี แต่ยังคงขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ให้ความสนใจด้านการพัฒนาสถานีตำรวจด้านกายภาพ แต่ขาดความสนใจพัฒนาด้านการให้บริการ ด้านการจัดสายตรวจ ด้านการจราจร ด้านอำนวยความสะดวกทางอาญาและอื่น ๆ จึงทำให้ผลการดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ประชาชนยังไม่มี ความพึงพอใจ ขาดความเชื่อมั่น ศรัทธา ประกอบกับคณะกรรมการตรวจติดตามการดำเนินการตามโครงการฯ ในระดับต่าง ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ถึงแนวความคิดในการดำเนินการอย่างถูกต้อง มาตรฐานการปฏิบัติยังไม่ชัดเจน จึงทำให้คณะกรรมการตรวจติดตามประเมินผลในระดับต่าง ๆ มีความเห็นในการให้คะแนนแตกต่างกัน

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 – 2558): มุ่งเน้นการบริการด้วยความเต็มใจและใส่ใจ

พลตำรวจเอก วิเชียร พจน์โพธิ์ศรี ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้อนุมัติให้ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เป็นหน่วยรับผิดชอบโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555 – 2558) และให้พัฒนารูปแบบโครงการฯ เพื่อนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น กำหนดทิศทางและแนวทางในการพัฒนาสถานีตำรวจ ให้เกิดประโยชน์และผลสำเร็จเป็นรูปธรรมเพื่อให้มีความต่อเนื่อง และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีแนวทางการปฏิบัติไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการบริการทั่วไป 2. ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา 3. ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4. ด้านการควบคุมและจัดการจราจร และ 5.ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ในช่วงปี พ.ศ.2549-2553 รัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมี พลตำรวจเอก วชิรฐ เดชกุลธร ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจ ได้มีข้อเสนอในเรื่องการพิจารณาผลตอบแทนให้แก่ข้าราชการตำรวจ ในด้านการพิจารณาการแต่งตั้งให้เกิดความเป็นธรรม และเกิดเป็นรูปธรรม จึงเป็นที่มาของการนำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปผนวกรวมกับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งข้าราชการตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสำนักงานกำลังพล ได้กำหนดให้นำผลการพิจารณาคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่น ไปใช้เป็น

แนวทางการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ ตั้งแต่วาระประจำปี 2552 เป็นต้นมา โดยกำหนดไว้ในแนวทางการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ ในวาระประจำปีว่า “ข้าราชการตำรวจที่ได้รับรางวัลชนะเลิศตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนประจำปีแต่ละกลุ่ม โดยหลักการแล้วถือว่าเป็นผลงานของหัวหน้าสถานีตำรวจหรือหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ แต่หากหน่วยมีข้อมูลชัดเจนว่าเป็นผลงานของข้าราชการตำรวจรายใด ให้พิจารณาให้แก่ข้าราชการตำรวจผู้นั้น โดยหากเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนให้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ส่วนผู้ที่ยังมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ให้พิจารณาแต่งตั้งสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปดำรงตำแหน่งในสถานีตำรวจที่มีปริมาณและคุณภาพงานสูงขึ้นหรือดำรงตำแหน่งเดิมต่อไป”

หลังจากดำเนินโครงการฯ มาได้ระยะหนึ่ง ได้มีการติดตามผลการดำเนินการโครงการฯ พบว่า มีประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการนำผลการประเมินโครงการฯ ไปใช้ในการพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ ว่าไม่มีความเป็นธรรม ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2556 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการเสนอของสำนักงานกำลังพล ได้ยกเลิกการนำผลการพิจารณาคัดเลือกสถานีตำรวจดีเด่น ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนไปใช้ในการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ ด้วยเหตุผลที่ว่าสภาพพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจมีความแตกต่างกัน หลักเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบในการประเมินผลที่เหมือนกันทุกสถานีตำรวจในทุกพื้นที่นั้น ไม่สามารถวัดผลได้อย่างถูกต้อง เสมอภาคและเที่ยงธรรม การพัฒนาสถานีตำรวจให้ประสบความสำเร็จ เกิดจากการร่วมมือของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจทุกคน จึงควรถือเป็นผลงานของข้าราชการตำรวจทุกคน มิใช่ถือเป็นผลงานของหัวหน้าสถานีแต่เพียงผู้เดียว การให้รางวัลตอบแทน จึงควรให้กับหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการพัฒนาสถานีตำรวจต่อไป แนวทางการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจที่ผ่านมา ให้ประโยชน์เฉพาะหัวหน้าสถานีตำรวจแต่เพียงผู้เดียวเท่านั้น ซึ่งมีกรณีที่หัวหน้าสถานีตำรวจดังกล่าวเพิ่งได้รับแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งและอาจมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานีตำรวจให้ได้รับรางวัลชนะเลิศ จึงเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ไม่ได้ตอบแทนผลการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคกัน ข้าราชการตำรวจในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่สถานีตำรวจ ซึ่งมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเท เสียสละให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไม่ได้รับโอกาสในการพิจารณา จึงเป็นการปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยที่ไม่เท่าเทียมกัน และอาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ละกองบัญชาการมีจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ทำให้เกิดข้อโต้แย้งเปรียบเทียบรวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความจำเป็นต้องกันตำแหน่งเพื่อใช้สำหรับการแต่งตั้งนอกเหนือจากการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเรียงตามลำดับอาวุโสร้อยละ 33 ของตำแหน่งว่าง ฯลฯ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2556)

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีสถานีตำรวจที่อยู่ในโครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการสถานีตำรวจ (ทดแทน)

จำนวน 396 หลัง และโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ จำนวน 162 สถานี ที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอาคารที่ทำการสถานีตำรวจ (ถูกรื้อถอนที่ทำการและยังไม่มีที่ทำการถาวร)

เนื่องจากอาคารที่ทำการสถานีตำรวจส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมากกว่า 30 ปี มีสภาพเก่า ชำรุดทรุดโทรม ไม่สามารถปรับปรุงหรือซ่อมแซมเพื่อรองรับการบริการประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ได้อีกต่อไป ในปี พ.ศ.2550 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้จัดทำโครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการสถานีตำรวจทดแทน จำนวน 396 หลังขึ้น แต่เนื่องจาก มีปัญหาในการก่อสร้างจากการที่ผู้รับเหมาทิ้งงาน ส่งผลให้สถานีตำรวจทั้ง 396 สถานี ประสบปัญหาความเดือดร้อน เรื่องสถานที่ทำการ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นโยบาย พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้สั่งการในการประชุมบริหาร เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2556 ให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจ ที่ถูกรื้อถอนที่ทำการและยังไม่มีที่ทำการถาวร ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเรื่องสถานที่ทำงาน ส่งผลให้การบริการและอำนวยความสะดวกประชาชนได้ไม่เต็มที่ โดยให้ปรับเกณฑ์การประเมินการพัฒนาสถานีตำรวจดีเด่น ให้ลดตัวชี้วัดการประเมินในส่วนของกายภาพลงเหลือเท่าที่จำเป็น เน้นในเรื่องการบริหารจัดการและภาวะผู้นำหน่วย กำกับดูแล สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถวางแผน บริหารสถานการณ์ในภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจ เชื่อมมั่น ศรัทธาต่อประชาชน โดยได้กำหนดให้สถานีตำรวจที่ถูกรื้อถอนอาคารที่ทำการ และยังไม่มีที่ทำการถาวร จำนวน 162 สถานี เป็นหน่วยงานเป้าหมายในการพัฒนาสถานีตำรวจและประกวดตามเกณฑ์การประเมินที่ปรับปรุงขึ้นมาใช้โดยเฉพาะในระยะเร่งด่วน ส่วนสถานีตำรวจอื่นๆ ทั้งหมดให้ดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะ ที่ 3 (พ.ศ.2554-2558) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ปรับปรุงเกณฑ์การประเมินผลให้มีความเหมาะสมมากขึ้นเช่นกัน สำหรับเกณฑ์การประเมินสถานีตำรวจที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอาคารที่ทำการสถานีตำรวจ เฉพาะกรณีถูกรื้อถอนอาคาร

จำนวน 162 สถานี ในระยะเร่งด่วน นั้น ได้จัดทำโครงการประกวดการพัฒนาสถานีตำรวจดีเด่น จำนวน 162 สถานีขึ้น โดยกำหนดจุดเน้นในการประกวด 6 ด้าน ได้แก่ 1.สถานีตำรวจได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย เหมาะสำหรับบริการประชาชน 2.จัดระบบงานเป็นเอกภาพ ส่วนงานต่างๆ อยู่รวมกัน สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.ผู้นำหน่วยมีภาวะผู้นำ 4.เสริมสร้างให้ตำรวจมีระเบียบ วินัย มีขวัญและกำลังใจที่ดี 5.ควบคุมอาชญากรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 6.ประชาชนให้ความร่วมมือ เชื่อถือและศรัทธา ซึ่งผลการประกวดตามโครงการ มีสถานีตำรวจที่ชนะเลิศ จำนวน 20 สถานี ได้รับการจัดสรรสิ่งจูงใจด้วยการให้หัวหน้าสถานีทั้ง 20 สถานี เดินทางไปทัศนศึกษาดูงานที่ประเทศสิงคโปร์ ได้รับโลรางวัลและใบประกาศเกียรติคุณ และการพิจารณาความดีความชอบ

โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 4 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2559-2563) : มุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้อนุมัติให้ดำเนินโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559-2563) ซึ่งได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามโครงการให้มีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันและเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาปรับแก้ไขหลักเกณฑ์การประเมินผลโครงการฯ ในประเด็นต่างๆ จนได้ข้อสรุปแนวทางการประเมินผลในส่วนของกระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) สำหรับใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามโครงการฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีรูปแบบการประเมินผลที่เป็นมาตรฐานตามภารกิจหลักของสถานีตำรวจ อย่างไรก็ตาม โครงการในระยะที่ 4 ถูกถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้เพียงปีเดียว เนื่องจากในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ รองนายกรัฐมนตรี ได้สั่งการให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการในเรื่องการปฏิรูปข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มีวินัย มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และ พลตำรวจเอก จักรทิพย์ ชัยจินดา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้อนุมัติให้ชะลอการประเมินผลการดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559 – 2563) ออกไปก่อนจนกว่าการดำเนินการเรื่องปฏิรูปการทำงานของตำรวจจะแล้วเสร็จ

การยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ

ในขณะที่โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559 – 2563) อยู่ระหว่างการชะลอการประเมินผลตามโครงการฯ นั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นช่วงของการปฏิรูประบบงานตำรวจ พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ รองนายกรัฐมนตรี ได้สั่งการให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เร่งรัดปรับปรุงการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมถึงการเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจและเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีงามของตำรวจ โดย พลตำรวจเอก จักรทิพย์ ชัยจินดา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจ เร่งรัดปรับปรุงการบริการบนสถานีตำรวจทั่วประเทศ และหน่วยบังคับใช้กฎหมายที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชน เช่น ตำรวจจราจร ตำรวจทางหลวง โดยให้เปลี่ยนแปลงทันทีเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ที่สำคัญ อาทิ ด้านบุคลิกภาพ ตำรวจจะต้องมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงท่าทีเป็นมิตรต่อประชาชน กิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยน ด้วยการทักทายประชาชนก่อน แสดงความเคารพกันตามแบบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ดี แสดงออกถึงความใส่ใจ กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ให้เกียรติประชาชน เพื่อให้เกิดความน่าเคารพยำเกรง ไม่แสดงกิริยา ท่าทางในลักษณะที่หยาบคาย ดูหมิ่น หรือเหยียดหยามประชาชน การปฏิบัติราชการในสถานีตำรวจ เน้นการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนโดยเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจทุกนายมีหน้าที่ให้การต้อนรับ ด้วยการทักทายตามแบบธรรมเนียมไทย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ และหากมีกำลังพลเพียงพอ ให้จัดผู้ที่มีบุคลิกลักษณะและมีจิตบริการ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในวันเวลาราชการโดยเฉพาะด้วย จัดให้มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ หองน้ำดื่มสะอาด และพร้อมใช้ เป็นต้น ส่วนนอกสถานีตำรวจ เน้นในเรื่อง เมื่อประชาชนแจ้งหรือร้องขอให้ตำรวจไปพบหรือไปช่วยเหลือในพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปถึงที่เกิดเหตุโดยเร็ว หรือหากมีเหตุให้ต้องไปถึงล่าช้ากว่ากำหนด จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบความจำเป็นในเบื้องต้น รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจไปพบประชาชนเองโดยไม่มีแจ้งหรือร้องขอ ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกและมีความสำคัญที่สุดในการสร้าง

ความพึงพอใจให้ประชาชน โดยกำหนดให้ตำรวจสายตรวจ จราจรและสืบสวนในขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องออกพบพูดคุยกับประชาชน (Stop Walk and Talk) เพื่อสร้างความใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

นอกจากนี้ แนวทางการยกระดับการบริการประชาชน ยังได้กำหนดจุดเน้นการปฏิบัติของแต่ละสายงาน การปฏิบัติตนของหัวหน้าสถานีตำรวจ โดยเน้นย้ำหัวหน้าสถานีตำรวจเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด ดังนั้น หัวหน้าสถานีตำรวจจะต้องใช้ศักยภาพและภาวะผู้นำ เพื่อพิสูจน์ตัวเองในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งทัศนคติ ความประพฤติ และวิถีปฏิบัติราชการของตำรวจในสถานีตำรวจด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท โดยต้องบริหารงานภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด ซึ่งผลสัมฤทธิ์จะเป็นเครื่องพิสูจน์ศักยภาพของหัวหน้าสถานีตำรวจแต่ละคน โดยในการขับเคลื่อนการปฏิบัติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีคำสั่งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และในระดับพื้นที่ เพื่อควบคุม กำกับดูแล ติดตามตรวจสอบ สุ่มตรวจสอบ ให้คำแนะนำการปฏิบัติ รวมทั้งรวบรวมปัญหา อุปสรรคข้อขัดข้อง เสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ให้การดำเนินการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม

บทสรุป “20 ปี โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โครงการโรงพักเพื่อประชาชน) จากอดีต...สู่ปัจจุบัน” ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการพัฒนาสถานีตำรวจทั่วประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 1,482 สถานี และหน่วยบริการประชาชนอื่นๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งทางด้านกายภาพ วัสดุอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือ Input ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หรือ Process ด้านผลงานหรือผลผลิตที่ได้ หรือ Output และ ด้านผลลัพธ์ หรือ Outcome รวมถึงด้านผลกระทบ หรือ Feedback เพื่อพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของสถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการประชาชนตามภารกิจความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชนเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนา

ในทัศนะของผู้เขียน มีความเห็นว่า **สถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจ** ซึ่งเป็นที่พึ่งหลักของประชาชนในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อำนวยความยุติธรรม รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและความมั่นคงภายในประเทศ จะยังคงต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยต้องนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารและปฏิบัติงานให้มากขึ้น มีการบริหารจัดการข้อมูลในลักษณะ Big Data เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สร้างเสริมหลักธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง มีการบูรณาการการทำงานลักษณะประชารัฐอย่างแท้จริง โดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ หวาดกลัวภัยอาชญากรรมน้อยลง สังคมและประเทศชาติ มีความมั่นคง สงบสุข และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กรมตำรวจ.(2540). **คู่มือการปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ ; กรมตำรวจ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.(2554-2560). **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของ**

ประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ, กรุงเทพฯ.